

MỘT SỐ NỘI DUNG VỀ GIAO DỊCH TIỀN GỬI TIẾT KIỆM DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI VIETABANK

1. Đối tượng gửi tiền gửi tiết kiệm (TGTK)

Người gửi tiền cá nhân là công dân Việt Nam thực hiện các giao dịch liên quan đến tiền gửi tiết kiệm tại Ngân hàng TMCP Việt Á.

2. Giải thích từ ngữ:

- Giấy tờ xác minh thông tin của người gửi tiền được hiểu: Là Chứng minh nhân dân (CMND)/Thẻ Căn cước công dân (CCCD)/Hộ chiếu (HC) còn thời hạn hiệu lực (gọi chung là GTTT) hoặc Giấy khai sinh của cá nhân chưa đủ 14 tuổi và chưa có Hộ chiếu.
- Giấy tờ xác minh thông tin của người đại diện theo pháp luật, người giám hộ (sau đây gọi chung là người đại diện theo pháp luật) được hiểu như sau:
 - Trường hợp người đại diện theo pháp luật là cá nhân: GTTT.
 - Trường hợp người đại diện theo pháp luật là pháp nhân: Quyết định thành lập/Giấy phép hoạt động/Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp/Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh/các giấy tờ khác tương đương theo quy định của pháp luật; CMND/CCCD/HC còn thời hạn hiệu lực và giấy tờ chứng minh tư cách đại diện của người đại diện hợp pháp của pháp nhân thực hiện giao dịch TGTK.

3. Thời hạn gửi tiền

Từ 1 tháng đến 36 tháng.

4. Lãi suất

- Lãi suất TGTK: Lãi suất TGTK do VietABank công bố trong từng thời kỳ. Lãi suất áp dụng cố định trong suốt kỳ hạn gửi tiền (trừ trường hợp người gửi tiền tắt toán trước hạn khoản tiền gửi).
- Phương pháp tính lãi TGTK
 - Công thức tính lãi:
 - Số tiền lãi của 01 ngày được tính như sau:

$$\text{Số tiền lãi ngày} = \frac{\text{Số dư thực tế} \times \text{Lãi suất tính lãi}}{365 \text{ ngày}}$$

Số tiền lãi của kỳ tính lãi = tổng số tiền lãi ngày của toàn bộ các ngày trong kỳ tính lãi.

- Đối với các khoản tiền gửi có thời hạn duy trì số dư thực tế nhiều hơn 01 ngày trong kỳ tính lãi, được xác định bằng công thức rút gọn như sau:

$$\text{Số tiền lãi} = \frac{\sum (\text{Số dư thực tế} \times \text{Số ngày duy trì số dư thực tế} \times \text{Lãi suất tính lãi})}{365 \text{ ngày}}$$

Trong đó:

- Số dư thực tế: Là số dư đầu ngày tính lãi của số dư tiền gửi trong thời hạn tính lãi.
- Số ngày duy trì số dư thực tế: Là số ngày mà Số dư thực tế đầu mỗi ngày không thay đổi.

- Thời hạn tính lãi được xác định từ ngày tiếp theo ngày hiệu lực đến hết ngày đến hạn hoặc hết ngày VietABank thực tế thanh toán khoản tiền gửi cho người gửi tiền và thời điểm xác định số dư để tính lãi là đầu mỗi ngày trong thời hạn tính lãi.
- c. Phương thức trả lãi, thời điểm chi trả TGTK
- (i) Phương thức trả lãi: Tùy theo nhu cầu nguồn vốn và hoạt động kinh doanh, VietABank trả lãi theo các hình thức như sau:
- Lãi định kỳ: Lãi được chi trả theo kỳ cố định 01 (một) tháng/lần trong suốt thời hạn gửi tiền.
 - Lãi cuối kỳ: Lãi được chi trả 01 (một) lần cùng với gốc vào ngày đến hạn của TGTK.
- (ii) Nếu ngày đến hạn thanh toán TGTK trùng với ngày nghỉ, ngày nghỉ lễ theo quy định của VietABank và pháp luật (sau đây gọi chung là “ngày nghỉ”) thì việc chi trả gốc và lãi TGTK được thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo đầu tiên ngay sau ngày nghỉ hoặc theo quy định VietABank ban hành trong từng thời kỳ.

5. Rút trước hạn TGTK

- a. Người gửi tiền được yêu cầu VietABank chi trả trước hạn TGTK. Khi thực hiện rút trước hạn TGTK, người gửi tiền phải thông báo trước bằng văn bản/email/fax, điện thoại cho VietABank ít nhất 01 (một) ngày làm việc trước ngày dự định rút tiền.
- b. Rút trước hạn toàn phần TGTK:
- (i) Người gửi tiền được rút TGTK trước hạn. Lãi suất áp dụng đối với TGTK rút trước hạn tối đa bằng mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn thấp nhất của VietABank theo đồng tiền gửi tại thời điểm người gửi tiền rút tiền gửi trước hạn.
 - (ii) Phí rút TGTK trước hạn thực hiện theo quy định biểu phí của VietABank công bố trong từng thời kỳ.
 - (iii) Trường hợp người gửi tiền yêu cầu VietABank chi trả trước hạn TGTK khi đã lĩnh lãi định kỳ: Nếu phần lãi đã lĩnh nhiều hơn số lãi thực tế được hưởng thì VietABank sẽ truy thu lại phần chênh lệch giữa số tiền lãi đã lĩnh và số tiền lãi thực tế được hưởng hoặc khấu trừ vào phần gốc mà người gửi tiền muốn rút.
 - (iv) Đối với TGTK mở qua kênh dịch vụ NHS, khi có nhu cầu rút trước hạn toàn phần, người gửi tiền thực hiện trên kênh giao dịch NHS hoặc ra quầy giao dịch và thực hiện các thủ tục rút trước hạn toàn phần như trường hợp rút trước hạn toàn phần với TGTK mở tại quầy giao dịch của VietABank hoặc các phương thức khác khi có thông báo cụ thể của VietABank.
- c. Rút trước hạn một phần TGTK:
- (i) Đối với phần TGTK rút trước hạn, lãi suất áp dụng đối với TGTK rút trước hạn tối đa bằng mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn thấp nhất của VietABank theo đồng tiền gửi tại thời điểm người gửi tiền rút tiền gửi trước hạn. Đối với phần TGTK còn lại, lãi suất mà VietABank chi trả là mức lãi suất đang áp dụng đối với khoản tiền gửi mà người gửi tiền rút trước hạn 01 (một) phần.
 - (ii) Phí rút TGTK trước hạn được tính trên phần TGTK rút trước hạn, thực hiện theo quy định biểu phí của VietABank công bố trong từng thời kỳ.
 - (iii) Mỗi khoản TGTK, người gửi tiền chỉ được thực hiện rút 1 (một) lần/ngày.
 - (iv) Trường hợp người gửi tiền yêu cầu VietABank chi trả trước hạn TGTK khi đã lĩnh lãi định kỳ: Nếu phần lãi đã lĩnh nhiều hơn số lãi thực tế được hưởng thì VietABank sẽ truy thu lại

phần chênh lệch giữa số tiền lãi đã lĩnh và số tiền lãi thực tế được hưởng hoặc khấu trừ vào phần gốc mà người gửi tiền muốn rút. Số tiền rút sau khi đã khấu trừ sẽ được VietABank thực hiện chuyển vào tài khoản treo trung gian (tài khoản giữ hộ chờ thanh toán)/tài khoản GL trung gian/tài khoản thanh toán của người gửi tiền. Nếu tiền được chuyển vào tài khoản treo hoặc tài khoản GL, VietABank thực hiện rút tiền từ các tài khoản này và chi trả tiền mặt cho người gửi tiền.

- (v) Sau khi người gửi tiền thực hiện rút trước hạn một phần TGTK, số tiền gốc còn lại phải đảm bảo không nhỏ hơn số tiền tối thiểu theo quy định.
- (vi) Đối với TGTK mở qua kênh dịch vụ NHS, khi có nhu cầu rút trước hạn một phần, KH chỉ có thể thực hiện trên kênh dịch vụ NHS.

6. Loại tiền gửi: VND, USD.

7. Quy định mức phí đối với giao dịch TGTK

Mục	Loại Giao dịch	Mức phí (chưa gồm VAT)
1	Rút tiền mặt trước hạn từ Sổ tiết kiệm (STK) trong vòng 3 ngày làm việc kể từ ngày mở STK	
1.1	Tại địa điểm giao dịch cùng tỉnh/thành phố nơi mở STK	
1.1.1	Rút VND	0,02% (Min: 10.000 VND, Max: 2.000.000 VND)
1.1.2	Rút ngoại tệ	0,2% (Min: 5 USD hoặc các ngoại tệ khác quy đổi tương đương)
1.2	Tại địa điểm giao dịch khác tỉnh/thành phố nơi mở STK	
1.2.1	Rút VND	0,03% (Min: 10.000 VND, Max: 2.000.000 VND)
1.2.2	Rút ngoại tệ	0,3% (Min: 5 USD hoặc các ngoại tệ khác quy đổi tương đương)
2	Xác nhận thông báo nhàu nát, rách, mất/thất lạc STK	50.000 VND/lần
2.1	Xác nhận chuyển giao quyền sở hữu TGTK	50.000 VND/lần
2.2	Chứng nhận/xác nhận ủy quyền rút TGTK	50.000 VND/lần
3	Xác nhận sổ dư TGTK	
3.1	Xác nhận theo yêu cầu thư kiểm toán hoặc đơn vị khác	50.000 VND/lần
3.2	Mục đích khác (chứng minh năng lực tài chính,... nhưng không bao gồm xác nhận mục đích cầm cố tại VietABank)	100.000 VND/lần
4	Xác nhận phong tỏa TGTK	
4.1	Theo yêu cầu của người gửi tiền	50.000 VND/3 USD/tài khoản
4.2	Theo yêu cầu của người gửi tiền và bên thứ 3	200.000 VND/3 USD/tài khoản

8. Thực hiện giao dịch TGTK qua kênh dịch vụ Ngân hàng số (NHS) (Phương tiện điện tử)

- a. Người gửi tiền thực hiện giao dịch TGTK qua kênh dịch vụ NHS ngoài điều kiện phải thuộc đối tượng người gửi tiền theo Quy định này thì phải có tài khoản thanh toán, phải đăng ký dịch vụ NHS tại VietABank và đáp ứng các điều kiện khác tại các văn bản, Sản phẩm tiền gửi qua kênh dịch vụ NHS do VietABank ban hành từng thời kỳ.
- b. VietABank thực hiện nhận, chi trả TGTK qua 02 kênh cụ thể như sau:

- (i) Nhận, chi trả qua kênh dịch vụ NHS thông qua tài khoản thanh toán của người gửi tiền mở tại VietABank.
 - (ii) Nhận, chi trả trực tiếp tại tất cả các ĐVKD của VietABank trên toàn hệ thống, được quy định tại Hướng dẫn sử dụng dịch vụ NHS đăng tải trên website của VietABank (www.vietabank.com.vn) do VietABank ban hành từng thời kỳ.
- c. VietABank lưu giữ đầy đủ các thông tin liên quan đến việc nhận, chi trả TGTK qua kênh dịch vụ NHS để đáp ứng nhu cầu của người gửi tiền trong việc tra soát, kiểm tra và giải quyết tranh chấp (nếu có) theo quy định của VietABank ban hành từng thời kỳ.

9. Kéo dài thời hạn gửi tiền

- a. Vào ngày đến hạn khoản TGTK có kỳ hạn, nếu người gửi tiền không thực hiện rút tiền và không có yêu cầu khác thì VietABank sẽ nhập lãi (nếu có) vào gốc và kéo dài thêm một thời hạn mới tương ứng bằng thời hạn ban đầu theo thỏa thuận của VietABank với người gửi tiền. Trường hợp tại thời điểm đến hạn, VietABank không huy động TGTK cùng thời hạn thì VietABank sẽ chuyển sang thời hạn ngắn hơn liền kề, cùng hình thức trả lãi.
- b. Trường hợp tại thời điểm đến hạn TGTK, VietABank không còn áp dụng loại hình Sản phẩm tiền gửi/hình thức lãi như thời điểm ban đầu người gửi tiền thực hiện gửi tiền, tùy vào quy định cụ thể theo từng sản phẩm, toàn bộ khoản TGTK (bao gồm cả lãi nếu có) sẽ được chuyển sang:
 - (i) Đối với khoản TGTK mở tại quầy: toàn bộ khoản TGTK (bao gồm cả lãi nếu có) sẽ được chuyển sang tài khoản trung gian giữ hộ tại VietABank và sẽ không được hưởng lãi kể từ ngày đến hạn cho đến ngày người gửi tiền thực hiện thủ tục rút tiền; hoặc được tái tục sang loại hình TGTK khác do VietABank quy định trong từng thời kỳ.
 - (ii) Đối với khoản TGTK mở trên kênh dịch vụ NHS: toàn bộ khoản TGTK (bao gồm cả lãi nếu có) sẽ được chuyển sang tài khoản thanh toán của người gửi tiền tại VietABank và sẽ được hưởng lãi không kỳ hạn thấp nhất theo quy định của VietABank kể từ ngày đến hạn cho đến ngày người gửi tiền thực hiện rút tiền.
- c. Lãi suất áp dụng đối với khoản TGTK kéo dài là mức lãi suất tiết kiệm truyền thống hoặc theo quy định của VietABank từng thời kỳ. Thời điểm áp dụng lãi suất đối với khoản tiền gửi kéo dài là lãi suất được công bố tại thời điểm bắt đầu của thời hạn mới, đảm bảo phù hợp với quy định pháp luật.
- d. Sau khi kéo dài thêm thời hạn nhưng chưa đến hạn của thời hạn tiếp theo, nếu người gửi tiền có yêu cầu tắt toán trước hạn thì người gửi tiền sẽ được hưởng lãi có kỳ hạn theo mức lãi suất đã thỏa thuận giữa VietABank và người gửi tiền đối với thời hạn gửi đã tròn kỳ và lãi suất không kỳ hạn thấp nhất cho số ngày thực gửi chưa tròn kỳ.

10. Biện pháp tra cứu TGTK và biện pháp thông báo khi có thay đổi đối với khoản TGTK

- a. Để tra cứu thông tin khoản TGTK, người gửi tiền đăng nhập vào kênh dịch vụ NHS hoặc người gửi tiền/người đại diện hợp pháp của người gửi tiền có thể gửi văn bản yêu cầu xác nhận thông tin khoản TGTK đến ĐVKD VietABank nơi mở STK. Trường hợp người gửi tiền/người đại diện hợp pháp của người gửi tiền gửi văn bản yêu cầu xác nhận thông tin thì VietABank chỉ thực hiện xác nhận khi STK không bị phong tỏa.
- b. Tùy thuộc quy định Sản phẩm tiền gửi cụ thể hoặc các quy định khác liên quan của VietABank từng thời kỳ, VietABank thông báo cho người gửi tiền khi có thay đổi đối với khoản TGTK

bằng cách gửi SMS/E-mail/văn bản/gọi điện có ghi âm,... theo thỏa thuận của người gửi tiền và VietABank.

11. Thủ tục giao dịch TGTK

a. Thủ tục gửi TGTK

- (i) Người gửi tiền phải trực tiếp đến các địa điểm giao dịch của VietABank và xuất trình Giấy tờ xác minh thông tin của người gửi tiền. Trường hợp gửi TGTK đồng chủ sở hữu, tất cả các đồng chủ sở hữu phải trực tiếp xuất trình Giấy tờ xác minh thông tin của mình. Trường hợp gửi TGTK thông qua người đại diện theo pháp luật, người đại diện theo pháp luật phải xuất trình Giấy tờ chứng minh tư cách đại diện của người đại diện theo pháp luật, Giấy tờ xác minh thông tin của người đại diện theo pháp luật và Giấy tờ xác minh thông tin của người gửi tiền. Trường hợp gửi TGTK bằng tiền mặt vào Sổ tiết kiệm (STK) đã cấp, xuất trình thêm Sổ tiết kiệm đã cấp.
- (ii) Người gửi tiền đăng ký chữ ký mẫu trong trường hợp thay đổi chữ ký mẫu hoặc chưa có chữ ký mẫu tại VietABank; Mẫu chữ ký được đồng nhất để thực hiện các giao dịch liên quan đến TGTK.
- (iii) Đối với người gửi tiền là người không viết được, người không đọc được, người không nhìn được, người không biết ký: Người gửi tiền đăng ký ký hiệu bằng cách điểm chỉ thay cho chữ ký mẫu để thực hiện các giao dịch liên quan đến TGTK.
- (iv) Người gửi tiền cung cấp thông tin gửi tiền tiết kiệm, ký/điểm chỉ xác nhận trên các chứng từ gửi tiền.
- (v) Đơn vị kinh doanh VietABank: thực hiện các thủ tục nhận tiền, mở tài khoản TGTK và cấp STK cho người gửi tiền sau khi người gửi tiền đã thực hiện các thủ tục theo quy định và Đơn vị kinh doanh đã nhận đủ tiền của người gửi tiền.
- (vi) Người gửi tiền nhận và kiểm tra các yếu tố trên STK, đảm bảo đầy đủ, chính xác trước khi rời địa điểm giao dịch của VietABank.

b. Thủ tục chi trả TGTK

- (i) Thủ tục chi trả TGTK cho người gửi tiền/Người đại diện hợp pháp:
 - Người gửi tiền xuất trình STK bản gốc/ giấy báo STK bị hỏng bản gốc (trong trường hợp STK bị hỏng)/ giấy báo mất/thất lạc STK bản gốc (trong trường hợp STK bị mất/thất lạc);
 - Người gửi tiền xuất trình Giấy tờ xác minh thông tin của người gửi tiền, của tất cả người gửi tiền (đối với TGTK đồng chủ sở hữu); Giấy thỏa thuận đồng chủ sở hữu, giấy thỏa thuận chuyển giao quyền sở hữu TGTK (nếu có). Trường hợp chi trả TGTK thông qua người đại diện theo pháp luật, người đại diện theo pháp luật phải xuất trình giấy tờ chứng minh tư cách đại diện của người đại diện theo pháp luật, giấy tờ xác minh thông tin của người đại diện theo pháp luật và Giấy tờ xác minh thông tin của người gửi tiền.
 - Người gửi tiền ký và ghi rõ họ tên trên STK bản gốc ở phần nội dung tất toán, chữ ký phải khớp đúng với chữ ký mẫu đã đăng ký với VietABank. Đối với người gửi tiền là người không viết được, người không đọc được, người không nhìn được, người không biết ký: Khi rút tiền, ngoài các thủ tục về chi trả TGTK, Đơn vị kinh doanh VietABank hướng dẫn người gửi tiền điểm chỉ trên giấy lĩnh tiền bằng đúng ngón đã dùng để điểm chỉ khi thực hiện các giao dịch TGTK.
 - Đơn vị kinh doanh VietABank thực hiện đối chiếu thông tin người gửi tiền, thông tin người đại diện theo pháp luật của người gửi tiền (nếu có), thông tin trên STK/giấy báo (trong trường hợp

STK bị rách, nhàu nát/mất/thất lạc), các giấy tờ liên quan khác (nếu có), chữ ký trên STK bản gốc đảm bảo chính xác với các thông tin lưu tại VietABank.

- Sau khi kiểm tra các thông tin liên quan của người gửi tiền thấy khớp đúng, Đơn vị kinh doanh VietABank thực hiện thủ tục chi trả gốc, lãi (nếu có) TGTK cho người gửi tiền và lưu nhật ký chứng từ.

(ii) Thủ tục chi trả TGTK theo thừa kế:

- Người thừa kế và (các) đồng thừa kế hợp pháp có thể đến bất kỳ địa điểm giao dịch nào của VietABank để nộp hồ sơ chi trả theo thừa kế và thực hiện rút TGTK.
- Thủ tục chi trả tiền thừa kế:
 - Người thừa kế/người đại diện (các) đồng thừa kế hợp pháp phải xuất trình bản gốc STK của người gửi tiền tại VietABank đã chết/bị Tòa án tuyên bố là đã chết; bộ hồ sơ chứng minh là người tới rút tiền chi trả là người thừa kế/người đại diện (các) đồng thừa kế hợp pháp; giấy tờ xác minh thông tin của người rút tiền.
 - Người thừa kế/người đại diện (các) đồng thừa kế hợp pháp ký và ghi rõ họ tên trên bản gốc STK ở phần nội dung tất toán, chữ ký phải khớp đúng với chữ ký trên các hồ sơ chứng minh là người thừa kế/người đại diện (các) đồng thừa kế hợp pháp, đồng thời hoàn thiện mẫu biểu Giấy đề nghị chi trả tiền gửi theo quy định của VietABank trong từng thời kỳ.
 - Đơn vị kinh doanh VietABank thực hiện đối chiếu thông tin người gửi tiền, thông tin người thừa kế/người đại diện (các) đồng thừa kế, chữ ký trên STK gốc và trên hồ sơ chứng từ liên quan.
 - Sau khi kiểm tra các thông tin liên quan đảm bảo khớp đúng, Đơn vị kinh doanh VietABank thực hiện thủ tục chi trả gốc, lãi (nếu có) cho người thừa kế/người đại diện (các) đồng thừa kế hợp pháp và lưu nhật ký chứng từ.

(iii) Thủ tục chi trả TGTK theo ủy quyền

- Thủ tục rút tiền: Ngoài việc thực hiện đúng theo quy định về chi trả TGTK, người rút tiền phải xuất trình thêm giấy ủy quyền (bản gốc); đối với người rút tiền là người nước ngoài, ngoài việc xuất trình giấy ủy quyền (bản gốc) thì phải xuất trình thị thực hoặc các giấy tờ khác xác định thời hạn được phép cư trú tại Việt Nam do cơ quan có thẩm quyền của Việt Nam cấp còn thời hạn hiệu lực.
- Sau khi kiểm tra tính hợp pháp, hợp lệ của giấy ủy quyền, các văn bản, nội dung khác theo quy định, Đơn vị kinh doanh VietABank căn cứ vào nội dung ủy quyền để thực hiện việc chi trả TGTK cho người được ủy quyền của người gửi tiền.

12. Sử dụng TGTK làm tài sản đảm bảo

- a. Người gửi tiền được sử dụng TGTK làm tài sản bảo đảm tại VietABank và các tổ chức tín dụng (TCTD) khác (nếu được TCTD đó chấp thuận) theo quy định VietABank, của các TCTD đó và các quy định của pháp luật về bảo đảm tiền vay.
- b. Việc cấp tín dụng và bảo đảm bằng số dư TGTK được thực hiện trên cơ sở tuân thủ, phù hợp với quy định về hoạt động cấp tín dụng và bảo đảm tiền vay của pháp luật và VietABank ban hành từng thời kỳ.

13. Thủ tục chuyển giao quyền sở hữu TGTK

- a. Nguyên tắc/điều kiện: Người gửi tiền được chuyển giao quyền sở hữu STK dưới hình thức cho, tặng, chuyển nhượng STK cho người khác tại bất kỳ địa điểm giao dịch nào của VietABank. Người nhận chuyển giao quyền sở hữu TGTK phải đáp ứng đầy đủ các điều kiện như đối với người gửi tiền.
- b. Thủ tục: Người chuyển giao quyền sở hữu và người nhận chuyển giao quyền sở hữu phải trực tiếp đến địa điểm giao dịch của VietABank, xuất trình bản gốc STK, Giấy tờ xác minh thông tin của người chuyển giao quyền sở hữu và người nhận chuyển giao quyền sở hữu, lập giấy đề nghị chuyển giao quyền sở hữu TGTK (theo mẫu của VietABank), điền đầy đủ thông tin theo mẫu và đầy đủ chữ ký/điểm chỉ của người chuyển giao quyền sở hữu theo đúng mẫu chữ ký/điểm chỉ đã đăng ký tại VietABank và chữ ký/điểm chỉ của người nhận quyền chuyển giao quyền sở hữu theo quy định.
- c. Đơn vị kinh doanh VietABank: Căn cứ theo thông tin người gửi tiền cung cấp, kiểm tra, đối chiếu thông tin TGTK, thực hiện các thủ tục liên quan đến việc chuyển giao quyền sở hữu TGTK theo quy định. Thực hiện điền thông tin của người nhận chuyển giao quyền sở hữu lên mục "THÔNG TIN CHUYỂN NHƯỢNG" của STK mà VietABank đã cấp cho người gửi tiền, ký, xác nhận, ghi rõ thời gian xác nhận thông tin chuyển nhượng, trả STK cho người nhận chuyển giao quyền sở hữu.

14. Xử lý khi STK bị mất, nhàu nát, rách

- a. Trường hợp STK bị mất/thất lạc:
 - Người gửi tiền đến bất kỳ địa điểm giao dịch nào của VietABank xuất trình Giấy tờ xác minh thông tin, các giấy tờ có liên quan và lập giấy báo (theo mẫu của VietABank). Trường hợp khẩn cấp người gửi tiền thông báo mất/thất lạc STK bằng điện thoại cho Đơn vị cấp STK, nếu không gọi được cho Đơn vị cấp, người gửi tiền có thể gọi điện cho Tổng đài Call Center của VietABank và tới địa điểm giao dịch làm thủ tục báo mất trong vòng 3 ngày làm việc kể từ ngày gọi điện thông báo. Thời gian giải quyết cho người gửi tiền được rút tiền tối thiểu 03 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày VietABank nhận giấy báo mất/ thất lạc STK của người gửi tiền và người gửi tiền cam kết không khiếu nại VietABank trong bất kỳ tình huống nào, đồng thời không có bất kỳ tranh chấp nào xảy ra.
 - Trường hợp tìm thấy STK, người gửi tiền phải đến bất kỳ địa điểm giao dịch nào của VietABank xuất trình STK đã báo mất/thất lạc và các giấy tờ có liên quan, đồng thời lập giấy hủy giấy báo mất/thất lạc STK và nộp lại bản gốc giấy báo mất/thất lạc STK cho VietABank. Trong trường hợp người gửi tiền tìm thấy STK và đến VietABank thực hiện thủ tục hủy giấy báo mất/thất lạc STK: Người gửi tiền được quyền rút tiền kể từ khi VietABank tiếp nhận giấy hủy giấy báo mất/thất lạc STK của người gửi và thực hiện xong thủ tục hủy giấy báo mất/thất lạc STK của người gửi.
 - b. Trường hợp STK bị nhàu, nát, rách:
 - Người gửi tiền trực tiếp đến địa điểm đã cấp STK, xuất trình Giấy tờ xác minh thông tin, STK bị hỏng, các giấy tờ có liên quan và lập giấy báo (theo mẫu của VietABank) để được hỗ trợ.
 - Thời gian giải quyết cho người gửi tiền được rút tiền tối thiểu là sau 03 ngày làm việc kể từ ngày VietABank nhận được giấy báo STK bị hỏng.
- 15. Những nội dung có liên quan không đề cập tới, người gửi tiền có thể trực tiếp đến các địa điểm giao dịch của VietABank để được tư vấn.**